

Lucía Fernández Gómez | Customer Success Manager | Especialista en Retención y Crecimiento de Clientes

Calle de Serrano 45, Madrid, Comunidad de Madrid, España, 28001

+34 612 345 678 • lucia.fernandez@example.com • <https://www.luciafernandez.es>

[@lucia-fernandez-csm](#) • [@lucia_csm](#)

Información básica

Customer Success Manager con más de 8 años de experiencia en empresas SaaS y tecnología, enfocada en la retención, adopción y crecimiento de clientes estratégicos.

- Gestión de carteras de clientes B2B con un NPS superior a 70 y una tasa de retención del 95 %.
- Implementación de programas de onboarding que reducen el time-to-value en un 30 %.
- Colaboración estrecha con Ventas, Producto y Soporte para identificar oportunidades de upselling y cross-selling.
- Comunicación bilingüe (español nativo, inglés profesional) y orientación a resultados.

Educación

Universidad Complutense de Madrid

<https://www.ucm.es>

Licenciatura, Administración y Dirección de Empresas, Puntuación: 8.5

sept 2012–jul 2016

- Formación sólida en gestión empresarial, análisis financiero y estrategia comercial.
- Participación en programas de intercambio y proyectos de consultoría para pymes.
- Desarrollo de habilidades de comunicación, liderazgo y trabajo en equipo.

Cursos: Fundamentos de Marketing, Comportamiento Organizacional, Gestión de Recursos Humanos, Contabilidad Financiera, Estadística Aplicada a la Empresa, Sistemas de Información para la Gestión, Negociación y Habilidades Directivas, Estrategia Empresarial

Experiencia laboral

Nexo Cloud Solutions

<https://www.nexocloud.es>

Senior Customer Success Manager

ene 2021 hasta la fecha

- Responsable de una cartera de 45 clientes enterprise con un valor anual contratado (ACV) de 4,5 M€.
- Diseñé y ejecuté el plan de éxito del cliente, logrando un aumento del 25 % en la adopción de producto y una reducción del churn del 18 %.
- Lideré revisiones trimestrales (QBR) con directivos, alineando métricas de negocio con el valor entregado.
- Identifiqué oportunidades de expansión por 1,2 M€ mediante análisis de uso y colaboración con el equipo de Ventas.
- Mentoría a dos Customer Success Managers junior, mejorando sus índices de satisfacción y retención.

Palabras clave: Retención de clientes, Onboarding, QBR, Upselling, SaaS, CRM

DataVista Analytics

<https://www.datavista.es>

Customer Success Manager

mar 2018–dic 2020

- Gestioné una cartera de 80 clientes pyme y mid-market en el sector de analítica de datos.
- Implementé un programa de onboarding automatizado que redujo el tiempo de activación de 30 a 21 días.
- Aumenté el NPS de 45 a 68 en 18 meses mediante seguimiento proactivo y resolución de incidencias.
- Colaboré con Producto en la priorización de funcionalidades solicitadas por clientes clave.
- Realicé formaciones periódicas y webinars para fomentar la adopción de nuevas funcionalidades.

Palabras clave: Analítica de datos, NPS, Onboarding, Formación, Pyme

Soluciones Ágiles

<https://www.solucionesagiles.com>

Customer Support Specialist

sept 2016–feb 2018

- Atendí solicitudes de soporte técnico y funcional de más de 200 clientes corporativos.
- Resolví incidencias con un índice de satisfacción del 92 % y un tiempo medio de respuesta inferior a 2 horas.
- Documenté procedimientos y creé una base de conocimiento que redujo las consultas repetitivas en un 35 %.
- Coordiné escalados con los equipos de Ingeniería y Producto para la resolución de bugs críticos.

Palabras clave: Soporte técnico, Base de conocimiento, SLA, Escalado

Idiomas

Español: Competencia nativa o bilingüe

Palabras clave: Español nativo

Inglés: Competencia profesional plena

Palabras clave: C1, TOEIC 950

Francés: Competencia elemental

Palabras clave: A2

Competencias

Gestión de Customer Success: Experto

Palabras clave: Retención, Onboarding, QBR, Planes de éxito, Renovaciones

Herramientas CRM: Avanzado

Palabras clave: Salesforce, HubSpot, Gainsight, Zendesk

Análisis de Datos: Avanzado

Palabras clave: Excel, SQL, Tableau, KPIs

Comunicación y Liderazgo: Experto

Palabras clave: Presentaciones, Negociación, Mentoría, Trabajo en equipo

Premios

Premio a la Excelencia en Customer Success

Nexo Cloud Solutions

dic 2023

Reconocimiento anual por lograr la mayor tasa de retención y satisfacción de clientes en la compañía.

Innovación en Procesos de Onboarding

DataVista Analytics

jun 2020

Galardón por el diseño e implementación de un programa de onboarding que mejoró el time-to-value en un 30 %.

Certificados

Certified Customer Success Manager (CCSM)

<https://www.successcoaching.com/certifications>

SuccessCOACHING

mar 2021

Salesforce Certified Administrator

<https://trailhead.salesforce.com/certifications>

Salesforce

sept 2019

Publicaciones

Revista Customer Success España

<https://www.revistacustomersuccess.es/articulos/retencion-saas-b2b>

Estrategias de retención en SaaS B2B

may 2022

- Artículo sobre las mejores prácticas para reducir el churn en empresas de software como servicio.
- Incluye casos de éxito y métricas clave para medir el impacto de Customer Success.

Proyectos

Programa de Onboarding 2.0

<https://www.nexocloud.es/onboarding>

Rediseño del proceso de incorporación de clientes para acelerar la adopción y el valor.

ene 2022–jun 2022

- Reestructuré las fases de onboarding con hitos medibles y materiales personalizados por sector.
- Integré el programa con el CRM para automatizar seguimientos y alertas tempranas.
- Resultado: reducción del tiempo de activación en un 30 % y aumento del 20 % en la adopción de funciones clave.

Palabras clave: Onboarding, Automatización, Adopción

Dashboard de Salud del Cliente

<https://www.nexocloud.es/dashboard-salud>

Panel interno para monitorizar el riesgo de churn y las oportunidades de expansión.

mar 2021–sept 2021

- Definí métricas de salud del cliente (uso, tickets, NPS, facturación) y umbrales de alerta.
- Desarrollé informes automatizados en Tableau para el equipo de Customer Success.
- Permití priorizar acciones proactivas y evitar renovaciones en riesgo.

Palabras clave: Churn, KPIs, Tableau

Intereses

Tecnología: SaaS, Inteligencia artificial, No-code

Sostenibilidad: Economía circular, Voluntariado ambiental

Bienestar: Yoga, Meditación, Running

Voluntariado

Asociación Española de Customer Success

<https://www.aecs.es>

Mentor de Customer Success

sept 2021 hasta la fecha

- Ejercí como mentora de profesionales junior en la definición de planes de carrera y mejora de habilidades de gestión de clientes.
- Participé en jornadas y talleres sobre retención, onboarding y métricas de éxito del cliente.
- Colaboré en la creación de una guía de buenas prácticas para equipos de Customer Success en España.